



client^{box}



Les objectifs et R.O.I

Modalités et tarifs

Contactez-nous

Le best of de la relation client, en boîte ! 100 % digital, 100 % humain

Un parcours créé par des experts de la relation client depuis + de 30 ans apportant les savoir-faire et savoir-être indispensables pour un service client à forte valeur ajoutée et permettant de développer la posture et l'agilité relationnelle

Une expérience unique d'apprentissage !

- Une box, livrée à domicile ou au bureau, comprenant :
 - › Un parcours de formation 100% distanciel
 - › Un mix des meilleures modalités et méthodes d'apprentissage (classes virtuelles, vidéos inspirantes, coaching individuel, ateliers de co-dev,...)
 - › Des outils pratico-pratiques (fiches mémos, lecture, méthodes pas à pas...)
 - › Un accompagnement personnalisé
 - › Une communauté pour échanger, se challenger
 - › D'autres options et surprises à la carte...
- Et pour finir en beauté :
un événement de clôture riche en émotions, pour se retrouver et échanger en vrai !

Découvrez l'aperçu du parcours la Client^{box}

Découvrez le contenu de la Client^{box}

La Client^{box} est personnalisable et peut être coconstruite sur mesure pour s'adapter à vos objectifs et contraintes opérationnelles.

Public

Tout collaborateur ayant des contacts face à face et / ou téléphoniques avec des clients internes ou externes

Groupe de 5 à 8 participants

Objectifs

- Identifier les enjeux d'une relation client de qualité
- S'approprier les étapes clés d'une relation client efficace
- Développer son potentiel de communication pour s'adapter à tout type d'interlocuteur
- Développer une écoute active de qualité
- Traiter sereinement et efficacement les situations délicates

Durée

Entre 2 semaines (format intensif)
à 4 mois (pour favoriser les ancrages)

Notre box est déclinable sur-mesure en français, anglais, espagnol avec audit, co-construction et ingénierie pédagogique.

Les mesures du R.O.I et les résultats attendus

[Retour à la page d'accueil](#)

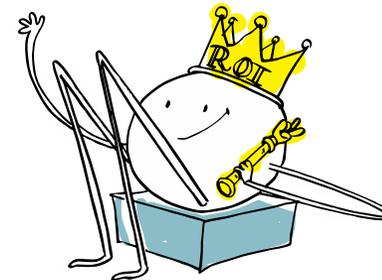


Les compétences acquises en fin de parcours :

- Une meilleure connaissance de soi et de ses talents
- Une posture de communication assertive et une écoute qualitative
- Une agilité relationnelle permettant d'appréhender avec aisance tous types de situations
- Une maîtrise des outils indispensables pour une relation client de qualité
- Une compréhension des attentes des clients grâce à l'intelligence émotionnelle.

Des évaluations régulières pour valider la montée en compétences et les acquis en accord avec la nouvelle réforme de la formation professionnelle

- Méthodes : grilles d'évaluation, jeux de rôle, études de cas...



[L'aperçu du parcours](#)

[Le parcours en détail](#)

[Modalités & tarifs](#)

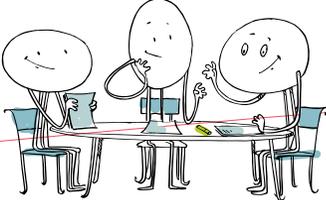
La client^{box} : aperçu du parcours

[Retour à la page d'accueil](#)

[Retour aux objectifs et R.O.I](#)

Kick-off

S1



Mieux se connaître
pour mieux communiquer
(CLASSE VIRTUELLE 1H30)

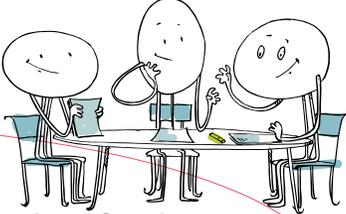


(COACHING
INDIVIDUEL 45MIN)

S2

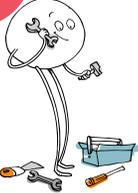


Jeu « le fauteuil client »
les irritants et les enthousiasmants
dans le parcours client
(ATELIER VIRTUEL 1H)



Les fondamentaux
de la relation client
(CLASSE VIRTUELLE 1H30)

S3

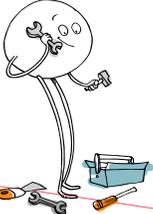


Construire
le parcours client idéal
(ATELIER VIRTUEL 1H)

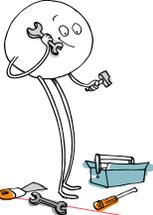


Tout au long du parcours :
Un groupe WhatsApp animé par
l'Ange Gardien pour partager entre pairs

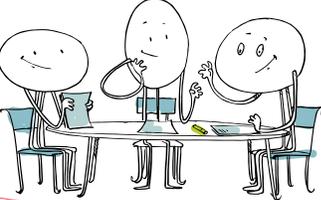
Evènement de clôture / R.O.I



Co-design
Pecha Kucha
(ATELIER VIRTUEL 1H)



Co-développement :
Plan d'action
(ATELIER VIRTUEL 1H)

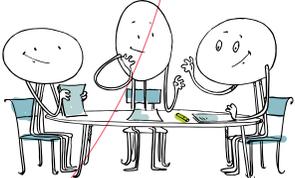


Développer son intelligence
émotionnelle pour mieux
interagir avec son client
(CLASSE VIRTUELLE 1H30)

S4



(COACHING
INDIVIDUEL 45MIN)



Traiter les situations
délicates et les objections
(CNV)
(CLASSE VIRTUELLE 1H30)

Chaque semaine : travail individuel et challenge d'étape

La client^{box} : un exemple de parcours sur 1 mois

Avant le kick-off, l'Ange Gardien enverra le planning et l'invitation sur la communauté WhatsApp créée pour eux.

Retour à la page
d'accueil



Retour aux
objectifs et R.O.I



Semaine 1 : 5H Apprendre à me connaître

- Lancement de la promo, recueil des objectifs de chacun, engagement (CAFÉ VIRTUEL 1H)
- Mieux se connaître pour mieux communiquer avec la méthode des couleurs (DISC) (CLASSE VIRTUELLE 1H30)
- Débriefing profil DISC (COACHING INDIVIDUEL 45MIN: VISIO OU TÉL)

Travail individuel :

- L'importance d'incarner les valeurs de l'entreprise (VIDÉO 30 MIN)
- Mind mapping de mon profil comportemental DISC (CARNET DE VOYAGE 1H)

Challenge étape 15min :
Quiz sur les valeurs de l'entreprise

Semaine 2 : 4H45 Développer mes compétences relationnelles

- Jeu « Le fauteuil du client » et co-design : Identifier les irritants et les enthousiasmants dans le parcours client (ATELIER VIRTUEL 1H)
- « Les fondamentaux de la relation client »* (CLASSE VIRTUELLE 1H30)

Travail individuel :

- Aimer faire plaisir : mettre en avant l'empathie, la sollicitude (15MIN VIDÉO TÉMOIGNAGE)
- Lister mes points forts et mes axes d'amélioration sur chaque interaction avec le client (par des exemples) (CARNET DE VOYAGE 1H)

Challenge d'étape 15 min : (question pour un champion)
Quiz sur le parcours client, gestes, postures, comportement verbal et non-verbal, irritants, enthousiasmants . . .

La suite
par ici !



Ils les accompagnent tout au long du parcours :

- leur Ange Gardien : animateur de la communauté
- leurs formateurs et coaches

*En période de Covid nous aborderons « comment la proximité comportementale est plus que jamais importante en distanciation »

Modalités et tarifs

Contactez-nous

La client^{box} : un exemple de parcours sur 1 mois

Retour à la page
d'accueil



Retour aux
objectifs et R.O.I



Semaine 3 : 4H15 Se mettre à la place du client

- Traiter les situations délicates et les objections grâce à la CNV : les bonnes attitudes (CLASSE VIRTUELLE 1H30)
- Design Thinking « Construire le parcours client idéal et partager les bonnes pratiques » (ATELIER VIRTUEL 1H)
- Travail sur ses points forts et ses axes d'amélioration. (COACHING INDIVIDUEL 45MIN)

Travail individuel

- Comment l'émotion et soft skills permettent les moments vrais (TÉMOIGNAGES ET VIDÉO 30 MIN)
- Moment inspirant à se raconter en équipe de 2 sur un parcours client et à partager avec la promo (CARNET DE VOYAGE 1H)

Challenge d'étape 15min:

Quiz sur les bonnes pratiques et sur la gestion de situations difficiles (CNV)

Semaine 4 : 7H15 L'Intelligence émotionnelle au service du client

- Développer son intelligence émotionnelle pour mieux interagir avec son client (CLASSE VIRTUELLE 1H30)
- Coaching d'équipe sous forme de co-développement : Définition d'un plan d'actions individuel et collectif (KPI de la RC) (ATELIER VIRTUEL 1H)
- Co-design Présentation Pecha Kucha* (ATELIER VIRTUEL 1H)

> Se voir pour de vrai :

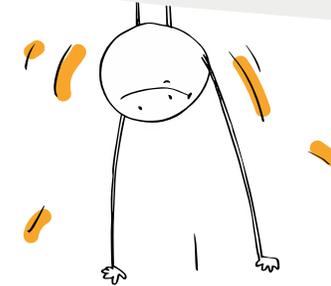
Evènement de clôture 3H:

Fêter ensemble le chemin parcouru

Retour d'expériences, dessinateur / humoriste et un classement de la promo

Challenge d'étape 15 min:

Quiz sur les bonnes pratiques, attitudes sans failles



La box livrée sur leur bureau avec des fiches mémo, une BD, une invitation pour l'évènement de promo, et bien d'autres surprises...

Et dans la box ?

Modalités et tarifs

Contactez-nous

Option ancrage mémorielle : **tinycoaching**

Le coach virtuel qui continue à former les apprenants entre chaque séance

Qui est Tiny ?

*Méthode permettant de présenter et de pitcher efficacement une idée dans un laps de temps très limité



Les livres et magazines sont choisis lors des phases de co-construction pour une Client^{box} sur-mesure

Modalités & tarifs pour ce parcours :

Pour un groupe de 8 participants

1 200 € HT / PARTICIPANT

PRIX ALL INCLUSIVE COMPRENANT :

- L'ingénierie pédagogique, l'organisation complète et le pilotage
- Le marketing, la communication RH
- En virtuel : les classes, cafés, jeux, coachings individuels
- Les intervenants : formateurs, coachs,...
- L'ange gardien (animation de la communauté WhatsApp, articles, tedX...)
- Les évaluations et les quiz
- Et un événement de clôture (dîner + coach + dessinateur / humoriste)

TEMPS TOTAL :

21H15 dont 16H30 de formation digitale

- 1 café virtuel (1H)
- Coachings individuels : 2 séances (2 x 45mn)
- Formations distancielles :
 - 4 classes virtuelles (4 x 1H30)
 - 4 ateliers (4 x 1H)
- Travail individuel / Carnet de voyage: autodiagnosics, lectures, vidéos, cahier d'exercices, mises en situation, ... (4H45)
- Challenge d'étape: Quiz de validation des acquis (4 x 15min)
- Un événement de retour d'expériences et cohésion de groupe (3H)

Options

La Box livrée sur le bureau du participant avec : + 170 € HT / participant
Livre, BD, fiches mémo, cadeaux...

Le profil comportemental DISC Couleurs + 350 € HT / participant

Le coach virtuel Tiny Coaching sur 5 mois + 350 € HT / participant

[Qui est Tiny ?](#)

[Revenir à la page d'accueil](#)



[Revenir aux objectifs et R.O.I](#)



[Revenir au parcours en détail](#)



Existe aussi en blended

[Nous consulter](#)

[La Client^{box} sur-mesure ?](#)

[Nos autres box ?](#)

[Contactez-nous !](#)

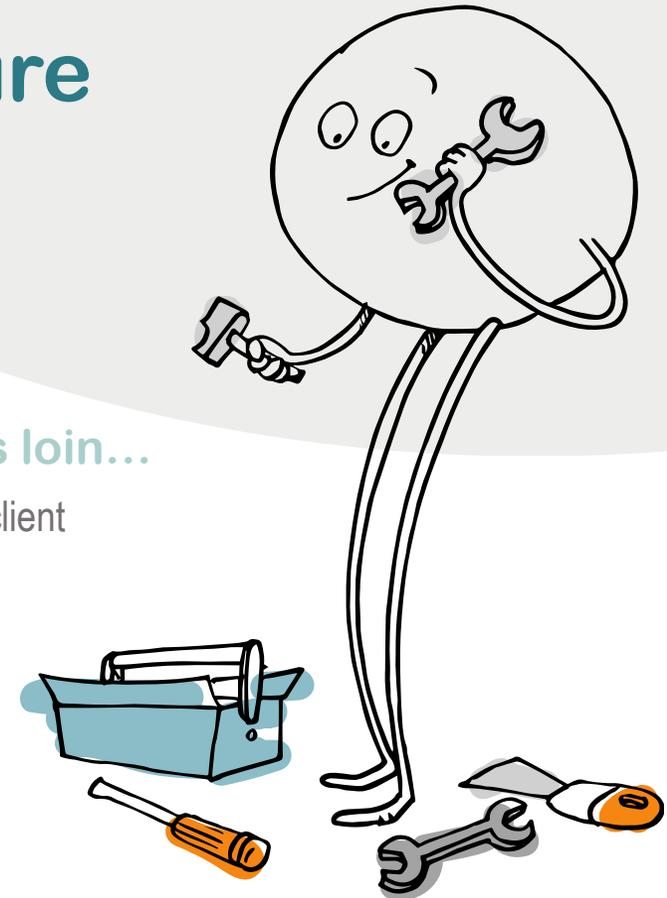


Construisez votre Client^{box} sur-mesure en fonction de vos enjeux et contraintes opérationnelles

Quelques exemples de thématiques complémentaires pour aller plus loin...

- Gérer la relation client multiculturelle
- Savoir être force de proposition : savoir oser proposer / ventes additionnelles
- Reformuler pour bien argumenter et conclure
- Définir les signatures de service et les marqueurs de différenciation
- S'élever à une posture d'excellence
- Maîtriser les codes du luxe
- Affirmer son élégance
- Manager son équipe pour offrir un service client à forte valeur ajoutée
- ROS (ROI dans le service) et suivi des KPI
- Spécial Call center : qualité d'écoute, de questionnement et de réponses
- L'étiquette à la Française (restauration et hôtellerie)

Et bien d'autres thématiques !



Contactez-nous

OPTION : ANCRAGE MÉMORIEL - R.O.I.

Rapid Learning : profitez d'un chatbot pédagogique, Tinycoaching

Revenir au parcours
en détail



Revenir aux
modalités et tarif



- Tiny, c'est un **assistant virtuel** qui lance des discussions en ayant au préalable mesuré le niveau de l'apprenant. Il sélectionne les meilleurs contenus de formation et s'assure de la compréhension en posant les bonnes questions.
- C'est aussi un **catalogue de parcours de formations managériales**. Chaque apprenant a accès à un ensemble de contenus e-learning pour développer les compétences clés en entreprise.

Une conversation
régulière avec un
coach qui accompagne,
motive et relance.

Ce n'est pas l'apprenant qui va vers les contenus, **c'est Tiny qui va vers l'apprenant**. Les contenus passent directement par les **messaging instantanées** de l'utilisateur, il n'est pas indispensable de se connecter à l'application.

Le microlearning permet
de proposer des capsules
de savoir pour ne pas
surcharger l'apprenant
d'informations superflues.

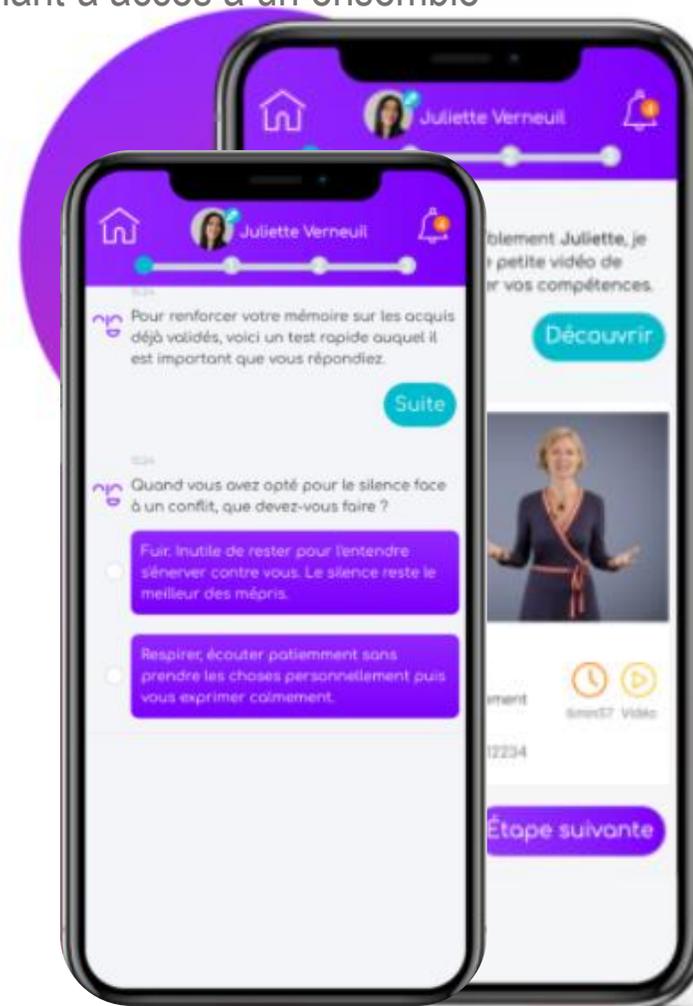
 **3 contenus**
pédagogiques par
jour sont à valider

 **5 minutes**
passées par contenu
en moyenne

 **4 fois**
par
semaine

Faciliter la consolidation
de l'apprentissage

Tinycoaching a mis en place un **algorithme** qui permet de mieux **mémoriser les acquis** tout au long du parcours pédagogique.





Découvrez nos autres box

La manag^{box}

Pour développer sa posture de manager coach, agile

- En blended – C'est [ici](#) !
- En e-box – C'est [ici](#) !
- La quick^{box} management à distance – c'est [ici](#) !

La négo^{box}

Pour développer la posture et l'efficacité de vos forces de vente

En blended – C'est [ici](#) !

La softskills^{box}

Pour acquérir la bonne posture comportementale en toute situation et travailler sur son développement personnel

- En blended – C'est [ici](#) !
- En e-box – C'est [ici](#) !
- En accélérée – C'est [ici](#) !

Les quick^{box} - 1 box

Un large choix de formations sur les fondamentaux en 3 jours chrono

Et pendant cette période spéciale de COVID19

La Reprise Sereine

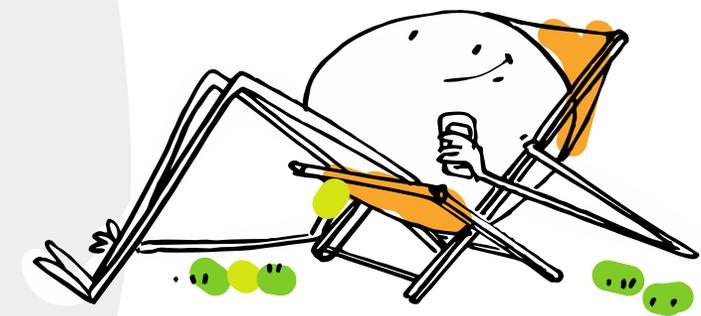
Parce que le bien-être et le moral de vos équipes sont vos leviers de réussites

En e-box – C'est [ici](#) !

Et bien d'autres sur mesure...

Avec nos 30 formateurs coachs, nous répondons également à toutes les demandes de coaching et formation « plus traditionnelles »

Nous consulter pour plus de détails, [contactez-nous](#)





Votre directrice de programme, experte de la relation client :

Laurence O'Neill

06 29 34 37 14

Son CV, [ici](#) !

Vos contacts privilégiés :

Sophie Dupaigne

06 86 81 79 85

sdupaigne@soboxformation.com

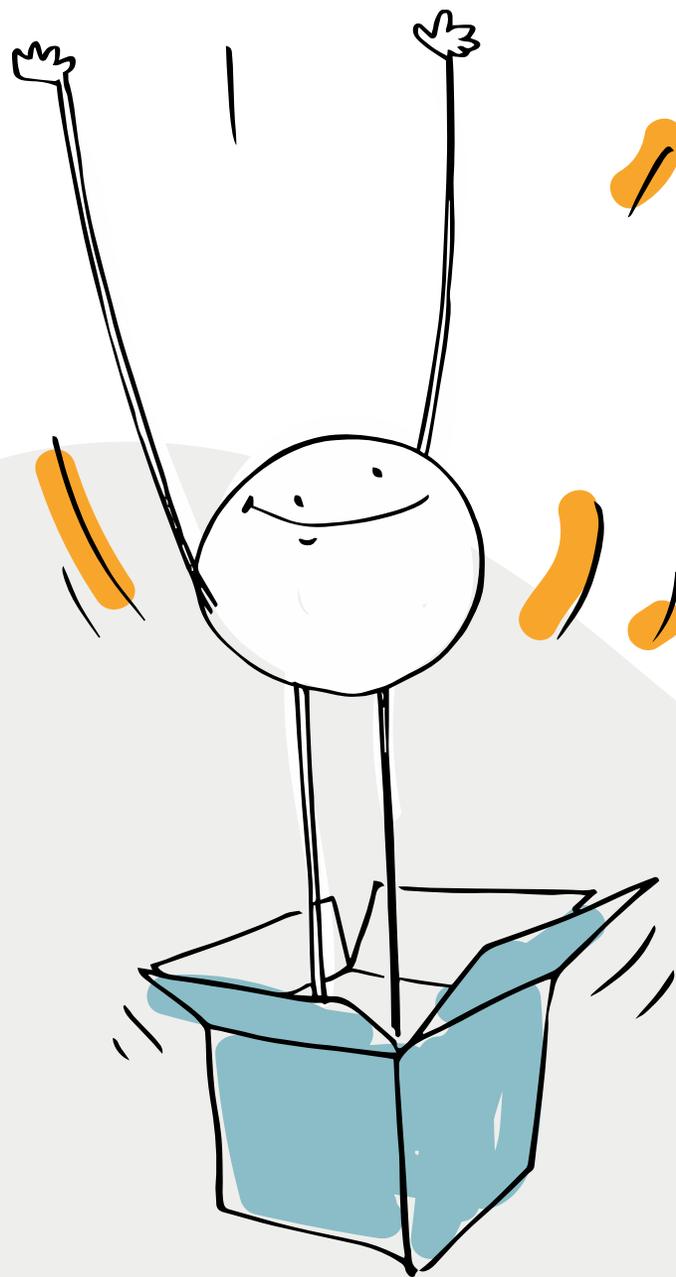
Elisa Tanzer

06 75 51 75 27

elisa@soboxformation.com

**Au plaisir de démarrer
cette expérience
avec vous !**

www.soboxformation.com





LAURENCE, Directrice de programme

Compétences clés

- Experte de la relation client
- Ingénierie pédagogique
- Créativité
- Management des intervenants
- Garante de la qualité et l'amélioration continue de l'offre

Domaines de compétences et terrains d'action

- **Facilitatrice dans l'accompagnement de la relation client d'excellence par l'expérience**
- **Eveilleur et gestion de projet en open innovation.**
- **Audit, analyse de l'existant et réflexion approfondie des valeurs, ADN et signature de la marque**
- **Mise en place du meilleur programme et outils d'accompagnement pour le développement des compétences pour la direction, les managers et les collaborateurs en RC**

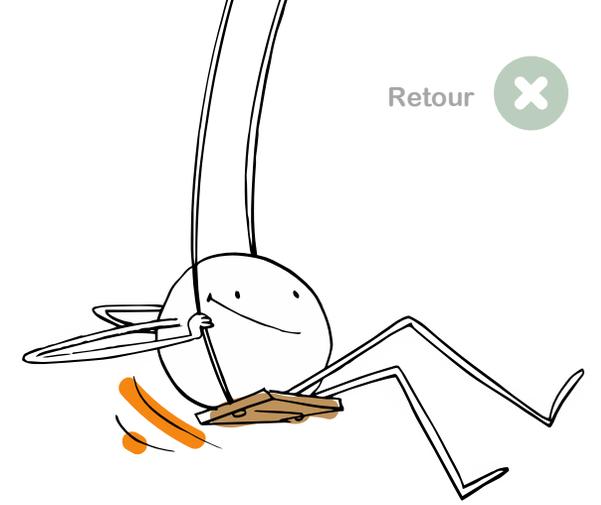
Certifications

- DISC Discernys 2018
- Process com 2014
- PNL 2012

Parcours

- Mentor startup digitale
- Business developpeur formation HES (groupe Orange)
- Cours INSECC Bachelor, master 1 et 2 marketing du luxe et service client? multiculturel
- CEO Excellence Attitude: Groupement d'excellence de consultants autour de la relation client (Barcelone et Montréal)
- CEO BCNclub plateforme de réseau et de mise en relation business (10 ans Barcelone)
- Responsable commerciale achat zone Asie Céline, Dior
- Quality Event Coordinator L'Oréal Japon
- Master in Digital marketing Barcelone
- Diplômée licence commerce international Paris X

Retour



Références

L'ORÉAL- LVMH (CÉLINE, DIOR) –
PUIG - TOUS- MAJESTIC HÔTEL –
RITZ - BNP GESTION PATRIMOINE–
ORANGE – INSTITUT DU TOURISME
ET DE L'HÔTELLERIE DU QUÉBEC-
HÔTELS GERMAIN– SOFITEL- CITY
ONE- ROYAL JORDANIAN - PERNOD
RICARD- HOTEL ARTS-